



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.04.2015

№ 370

*Об утверждении Положения
об управлении по работе с обращениями
граждан администрации Владимирской области*

В соответствии со статьей 12 Закона Владимирской области от 10.12.2001 № 129-ОЗ «О Губернаторе и администрации Владимирской области», Законом Владимирской области от 27.10.2005 № 152-ОЗ «О структуре администрации Владимирской области (высшего исполнительного органа государственной власти Владимирской области)», Указом Губернатора Владимирской области от 05.05.2014 № 32 «О структуре администрации Владимирской области» постановляю:

1. Утвердить Положение об управлении по работе с обращениями граждан администрации Владимирской области согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области, руководителя аппарата.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Губернатора области



А.В. Коньшев

Приложение
к постановлению администрации
Владимирской области
от 23.04.2015 № 370

**Положение
об управлении по работе с обращениями граждан
администрации Владимирской области**

1. Общие положения

1.1. Управление по работе с обращениями граждан администрации области (далее - управление) является структурным подразделением администрации области, исполняющим функции обеспечения деятельности администрации области в работе с обращениями граждан по полномочиям, возложенным на администрацию области.

1.2. Управление функционально подчиняется заместителю Губернатора области, руководителю аппарата и заместителю руководителя аппарата администрации области, курирующему данное направление.

1.3. Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами и федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом и законами Владимирской области, указами и распоряжениями Губернатора Владимирской области, постановлениями и распоряжениями администрации Владимирской области, иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.4. Управление в установленной сфере деятельности взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти области и структурными подразделениями администрации области, органами местного самоуправления, организациями различных форм собственности и общественными организациями.

1.5. Управление имеет круглую печать (без государственной символики), штампы, бланк со своим наименованием.

2. Полномочия управления

Для осуществления деятельности управление наделяется следующими полномочиями:

2.1. Обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, адресованных Губернатору области и в администрацию области (далее - обращения граждан).

2.2. Информационно-аналитическое и методическое обеспечение деятельности администрации области по рассмотрению обращений граждан.

3. Функции управления

В соответствии с закрепленными полномочиями управление осуществляет следующие функции:

3.1. Централизованный учет обращений граждан в автоматизированной системе документооборота.

3.2. Обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, а также их направление для рассмотрения в соответствующие органы исполнительной власти области и структурные подразделения администрации области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований Владимирской области (далее - органы местного самоуправления), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Уведомление граждан и организаций о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, структурное подразделение администрации области, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4. Обеспечение функционирования сетевого справочного телефонного узла (ССТУ) администрации области и приема телефонных сообщений граждан в ССТУ Администрации Президента Российской Федерации.

3.5. Организация приема граждан Губернатором области, первыми заместителями Губернатора области, заместителями Губернатора области, руководителями органов исполнительной власти области и структурных подразделений администрации области.

3.6. Обеспечение контроля за своевременным выполнением поручений Губернатора области, первых заместителей Губернатора области, заместителей Губернатора области по обращениям граждан органами исполнительной власти области и структурными подразделениями администрации области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления в пределах полномочий управления.

3.7. Организация документационного, методического и консультативного обеспечения деятельности общественных приемных Губернатора области, расположенных в муниципальных образованиях области и взаимодействие с приемной Президента Российской Федерации, созданной на территории Владимирской области, входящей в Центральный федеральный округ.

3.8. Рассмотрение вопросов исполнения поручений и указаний Президента Российской Федерации на заседаниях оперативных и иных рабочих совещаний с оформлением соответствующих протоколов.

3.9. Проверка (при необходимости) информации, изложенной в обращениях граждан, адресованных Губернатору области, первым заместителям, заместителям Губернатора области и в администрацию области, в том числе с выездом на место.

3.10. Формирование дел по рассмотрению обращений граждан и организаций в соответствии с номенклатурой дел, обеспечение их сохранности.

3.11. Анализ и обобщение вопросов граждан, подготовка на этой основе оперативной и периодической информации Губернатору области и заместителю Губернатора области, руководителю аппарата администрации области.

3.12. Подготовка материалов для совещаний, проводимых Губернатором области, заместителем Губернатора области, руководителем аппарата администрации области, при обсуждении вопросов, относящихся к рассмотрению обращений граждан.

3.13. Организация и проведение совещаний по вопросам, входящим в компетенцию управления.

3.14. Разработка проектов правовых актов Губернатора области и администрации области по вопросам компетенции управления.

3.15. Оказание организационно-методической помощи органам исполнительной власти области и структурным подразделениям администрации области, органам местного самоуправления в работе по рассмотрению обращений граждан.

3.16. Изучение опыта работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации.

3.17. Формирование на основе обращений граждан информационного фонда и обеспечение получения из него сведений для органов исполнительной власти области и структурных подразделений администрации области.

4. Обеспечение деятельности и руководство управлением

4.1. Финансирование управления осуществляется за счет средств областного бюджета.

4.2. Материально-техническое, документационное, информационно-техническое, социально-бытовое и транспортное обеспечение деятельности управления осуществляют соответствующие структурные подразделения администрации области.

4.3. Структура и штатное расписание управления утверждаются постановлением администрации области.

4.4. Управление возглавляет начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Губернатором области.

4.5. Начальник управления руководит деятельностью управления, обеспечивая решение возложенных на управление задач.

4.6. Начальник управления имеет заместителя - заведующего отделом, который в его отсутствие исполняет обязанности начальника управления.

4.7. Заместители начальника управления - заведующие отделами, заведующий отделом, другие работники управления назначаются на должность и освобождаются от должности Губернатором области в соответствии с действующим законодательством.

4.8. Начальник управления:

4.8.1. Представляет Губернатору области на утверждение положение об управлении.

4.8.2. Представляет заместителю Губернатора области, руководителю аппарата, заместителю руководителя аппарата администрации области на утверждение структуру и штатное расписание управления.

4.8.3. Распределяет функции между отделами управления и определяет функциональные обязанности работников управления, подписывает должностные регламенты работников управления.

4.8.4. Принимает решения и подписывает служебную документацию в пределах своей компетенции.

4.8.5. Вносит заместителю Губернатора области, руководителю аппарата, заместителю руководителя аппарата администрации области предложения о поощрении работников управления и применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

4.8.6. Представляет управление во взаимоотношениях с соответствующими органами государственной власти субъектов Российской Федерации, государственными органами, общественными и иными организациями, исполнительными органами государственной власти области по вопросам, отнесенным к компетенции управления.

4.8.7. Обеспечивает соблюдение в управлении режима конфиденциальности информации при обработке персональных данных граждан.

4.8.8. Обеспечивает создание необходимых условий для организации труда гражданских служащих управления, соблюдение ими трудовой дисциплины и служебного распорядка.

5. Ответственность государственных гражданских служащих управления

Персональная ответственность государственных гражданских служащих управления закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с действующим законодательством.

6. Реорганизация управления

Реорганизация управления производится Губернатором в порядке, установленном действующим законодательством.

